

## Brugergrupper

Et filter i dette område kan være aktivt for Puzzel generelt (Puzzel in general), Statistik (Statistics) og/eller Arkiv (Archive).

Aktiv i (Active on):

- **Puzzel generelt (Puzzel in general):** Markér dette afkrydsningsfelt, hvis brugere, som har fået tildelt dette filter, kun skal se agenter i de valgte brugergrupper i administrationsportalens realtidsvisning for brugergrupper, i Ticker, på fanen Brugere (Users) og i agentapplikationen, hvor man søger efter agenter. Et brugergruppefilter påvirker også, hvilke brugere og opgaver en agent kan se på fanen Planlagte opgaver (Scheduled tasks).
- **Statistik (Statistics):** Markér dette afkrydsningsfelt, hvis brugere, som har fået tildelt dette filter, kun må se agenterne i de valgte brugergrupper i statistikrapporterne, der grupperer trafik pr. brugergruppe eller agent, f.eks. Detaljer pr. brugergruppe pr. kø (Details per user group per queue) og Detaljer pr. agent (Details per agent).
- **Arkiv (Archive):** Markér dette afkrydsningsfelt, hvis brugere, som har fået tildelt dette filter, kun skal se de henvendelser, der er besvaret af agenter i de valgte brugergrupper, i arkivet.

### Note

Et indgående opkald kan have været forbundet til flere forskellige agenter i forskellige systemkøer, fordi det er blevet stillet om. Hvis et indgående opkald omfatter en agentsamtale, som brugeren skal se, vises de generelle oplysninger om hele opkaldet, men brugeren har ikke adgang til opkaldsoptagelser fra køer/agenter.