

## Bestilling af medlyt

Når din bestilling af medlytning er gemt, vises oplysningerne om din bestilling i øverste venstre hjørne på siden Medlyt (Silent Monitoring).

Hvis den agent, du vil overvåge, allerede er i gang med et Puzzel-opkald, får du/medlytteren et opkald med det samme. Hvis den valgte agent ikke er i gang med et Puzzel-opkald, vil du/medlytteren modtage et opkald, næste gang agenten modtager et Puzzel-opkald. Bemærk, at der ikke er nogen garanti for, at den valgte agent vil modtage og besvare et opkald fra Puzzel inden for den angivne tidsperiode. Dette kan skyldes, at agenten logger af/klikker på Pause, eller at der kun er få indgående opkald til den kø, agenten besvarer.

The screenshot shows the 'Silent Monitoring' page. At the top, there is a breadcrumb trail: Home > Services > Silent Monitoring. Below this is the title 'Silent Monitoring'. A section titled 'Silent Monitoring Request Information' contains a table with the following data:

Listen in ordered by	Paal Kongshaug (paal)
Listener	Paal Kongshaug (paal) (softphone)
Monitored agent	Henrik Kusoa (kushen)
Request Details	2 calls until 17:00

Below the table is a red 'Delete' button. Underneath is a 'Search/Select Agent' section with a dropdown arrow and a question mark. It includes a search form with the following fields and controls:

- Search Agent:
- User Group:
- Connected Agents:
- Search:

Below the search form is a table header with the following columns: Agent Name, Agent's Phone Number, Skills, User Group, Status, and Status Duration.

Når Puzzel ringer op til medlytterens telefonnummer, så medlytteren kan lytte med på agentens samtale med henvenderen, vises opkaldsinformationen (henvenderens nummer, adgangnummer, kønavn) i øverste højre hjørne på siden Medlyt (Silent monitoring) hos den bruger, der bestilte medlytning. Det telefonnummer, der vises på medlytterens telefon, er et Puzzel-adgangsnummer (skal være konfigureret).

Hvis agenten foretager et adviseringsopkald, mens der lyttes til vedkommende, vil medlytteren stadig kunnellytte med på samtalen. Hvis den agent, der overvåges, stiller samtalen om, vil medlytteren dog blive frakoblet.

En Puzzel-administrationsbruger kan have mere end én aktiv anmodning om medlytning ad gangen. Dette kan være nyttigt, hvis du ønsker at lade en person uden adgang til siden Medlyt (Silent Monitoring) (f.eks. en ny agent) lytte med på nogle opkald, der besvares af en erfaren agent, samtidig med at du lytter til en anden agent. Du bør ikke bestille medlytning af 2 forskellige agenter på samme tid med dig selv som medlytter, da det er meget sandsynligt, at de 2 agenter vil være i samtale samtidig!