

Medlyt (Silent Monitoring)

Når en supervisor bestiller medlytning af en agent, angiver han eller hun det telefonnummer, der skal ringes op til eller vælger en brugers Softphone (medlytterens nummer). Når den valgte agent besvarer et opkald, ringes medlytterens nummer op. Hvis et opkald har været genstand for medlytning, vises medlytterens nummer samt medlytningens start- og sluttid for det pågældende opkald. Derudover kan du søge efter opkald, der har været genstand for medlyt, ved at indtaste medlytterens nummer eller bare * i det avancerede søgefelt Medlyt udført af (Monitored by).