

Oplysninger om agenter (brugere)

Der findes en liste over alle registrerede Puzzel-brugere i administrationsportalen på siden Brugere – Brugere (Users – Users). Du kan angive følgende oplysninger om hver Puzzel-bruger:

- Fornavn
- Efternavn
- Brugernavn (obligatorisk)
- E-mailadresse*
- Mobilnummer*
- Numerisk id
- Brugergruppe (obligatorisk)

Sprog (obligatorisk) E-mail eller mobilnummer er obligatorisk.

I agentstatistikken viser vi antallet af opkald, gennemsnitlig samtaletid, pålogget tid, tid i pause mv. for hver agent i det valgte tidsrum. Her vises kun agentens navn (eller brugernavn, hvis navnet mangler), og ikke agentens telefonnummer eller e-mailadresse.

I **Arkiv** (Archive) viser vi **navnet på agenten**, der besvarede et opkald/en chat/en e-mail, som en del af de generelle oplysninger om en henvendelse.