

## Agentdetaljer

Klikk på Agent i Agent-kolonnen i Køoversikt for å åpne siden Agentdetaljer.

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

Siden er delt inn i to deler:

- **Oversikt over agenter:** Viser antallet agenter per status. Hvis løsningen din inkluderer gruppenumre, vises disse i separate rader
- **Agentdetaljer:** En liste med informasjon om hver agent i den valgte køen. I kolonnen Endre status kan du logge agenter på/av og endre pausevariant. Rader (agenter) i grått representerer agenter som har vært logget på denne køen tidligere.

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

  

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 Tahchiyshi (asent)	Softphone	Social Media		0:19:41	Log on
Bob Builder (agent101)	Softphone	Profile X		0:53:27	Log on
Christian Thorsrud (thochr)	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 Varreng (varkr)	Softphone	All Phone Queues	Logged off (0)	28d 00:34:51	Log on

For agenter med statusen I samtale viser vi også kønavnet i parentes, med mindre innringeren settes på vent, agenten er i et spørreanrop eller en agent-til-agent-samtale eller dette er et utgående anrop der den som blir oppringt, ennå ikke har svart.

Når du klikker på navnet til en agent, åpner du agentens Ticker.

## Statusvarighet og skriftlige henvendelser

En agent som kan svare på skriftlige henvendelser i Puzzel, vises med statusen Ledig (N) eller Opptatt (N) når han/hun har N aktive skriftlige henvendelser og ingen aktive samtaler. Verdien for Blokker telefon hvis > x skriftlige henvendelser bestemmer når statusen endres fra Ledig til Opptatt. Merk at Statusvarighet ikke tilbakestilles på denne siden når en agent endres fra Ledig (x) til Ledig (y) eller fra Opptatt (x) til Opptatt (y), så du kan ikke alltid se når agenten sist mottok eller fullførte en skriftlig henvendelse. Men ved tildeling av samtaler og skriftlige henvendelser til agenter holder vi oversikt over når agenter mottok/fullførte den siste henvendelsen.