

Brukergrupper

Et filter i dette området kan være aktivt for Puzzel generelt, Statistikk og/eller Arkiv.

Aktivert for ...

- **Puzzel generelt:** Merk av her hvis du vil at brukere som er tildelt dette filteret, bare skal kunne se agenter i de valgte brukergruppene i sanntidsvisning av brukergrupper i administrasjonsportalen, i Ticker, i fanen Brukere og i agentapplikasjonen der du søker etter agenter. Et brukergruppefilter vil også påvirke hvilke brukere og oppgaver en agent kan se i fanen Planlagte oppgaver.
- **Statistikk:** Merk av her hvis du vil at brukere som er tildelt dette filteret, bare kan se agentene i de valgte brukergruppene i statistikkrapportene som grupperer trafikk per brukergruppe eller agent, for eksempel Detaljer per brukergruppe per kø og Detaljer per agent.
- **Arkiv:** Merk av her hvis du vil at brukere som er tildelt dette filteret, bare kan se henvendelser besvart av agenter fra de valgte brukergruppene i arkivet.

Note

Ett og samme innkommende anrop kan ha blitt koblet til forskjellige agenter i forskjellige systemkøer fordi samtalen har vært satt over. Hvis et innkommende anrop inkluderer en agentsamtale brukeren skal se, vises Generell informasjon for hele samtalen, men brukeren vil ikke ha tilgang til samtaleopptak fra køer/agenter.