

Forespørsel om medlytt

Etter at forespørselen om medlytt har blitt lagret, vil detaljene for forespørselen vises øverst i venstre hjørne av Medlytt-siden.

Hvis agenten du vil lytte til, allerede er i en Puzzel-samtale, vil du/medlytteren motta et anrop umiddelbart. Hvis den valgte agenten ikke er i en Puzzel-samtale, vil du/medlytteren bli oppringt neste gang agenten besvarer en Puzzel-samtale. Merk at det ikke er noen garanti for at agenten du vil lytte til, vil motta og besvare et anrop fra Puzzel innenfor tidsbegrensningen. Grunnen kan være at agenten logger av / klikker på Pause, eller at det er svært få innkommende anrop til køen som agenten besvarer.

The screenshot shows the 'Silent Monitoring' page in the Puzzel Admin system. At the top, there is a breadcrumb trail: Home > Services > Silent Monitoring. Below this is the main heading 'Silent Monitoring'. Underneath, there is a section titled 'Silent Monitoring Request Information' containing 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. Further down, there is a 'Search/Select Agent' section with a dropdown arrow and a question mark. This section contains 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 medlytterens telefon slik at medlytteren kan lytte til agentens samtale med innringeren, vises anropsinformasjonen (innringerens nummer, aksessnummer, kønavn) øverst til høyre på Medlytt-siden for brukeren som bestilte medlytt. Telefonnummeret som vises på medlytterens telefon, er et Puzzel-aksessnummer (må konfigureres).

Hvis agenten foretar et spørreanrop mens du lytter, vil medlytteren fortsatt høre samtalen. Men hvis agenten setter over innringeren, blir medlytteren frakoblet.

Bare brukeren Puzzel Admin kan ha mer enn én aktiv forespørsel om medlytt av gangen. Dette kan være nyttig hvis du ønsker å la personer som ikke har tilgang til siden Medlytt (for eksempel nye agenter), lytte til noen anrop som besvares av en erfaren agent, samtidig som du lytter til en annen agent. Du bør ikke bestille medlytt av to ulike agenter samtidig med deg selv som medlytter. Det er svært sannsynlig at de to agentene vil være i samtale samtidig.