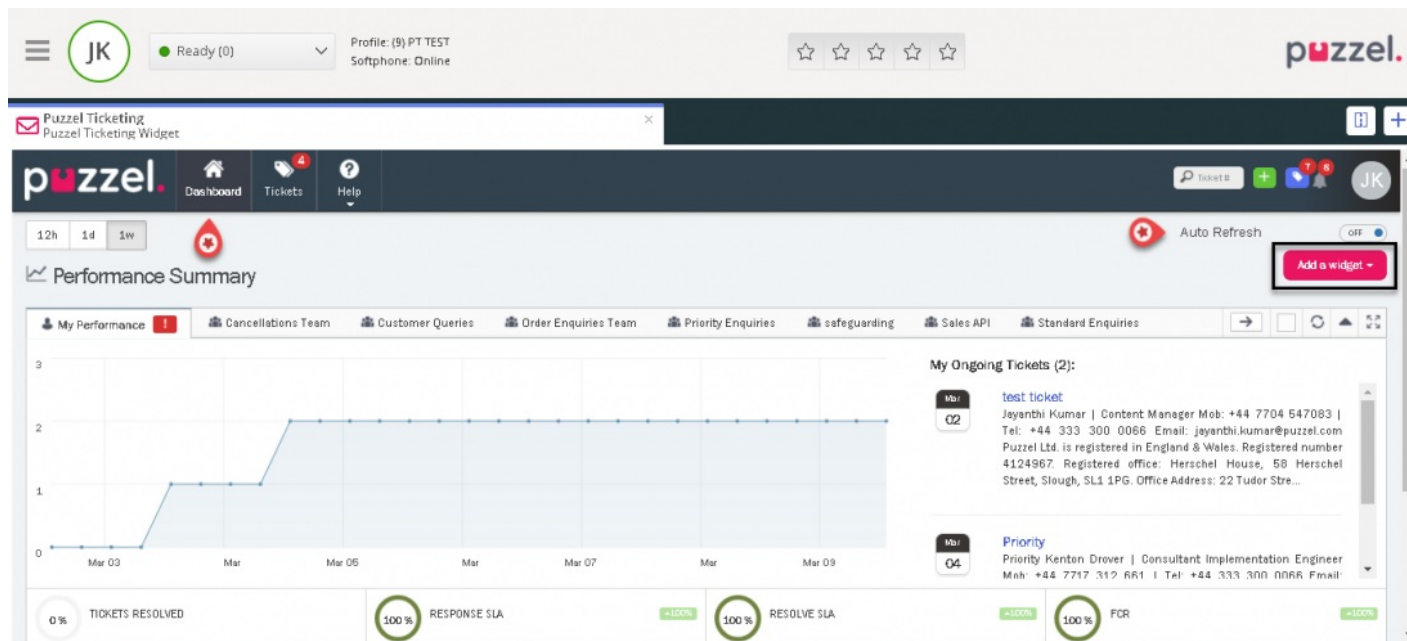


Få tilgang til Agent Dashboard

Dashboard viser en oversikt over din aktivitet for en periode. Grafen viser den perioden som er valgt på toppen av skjermen (12t, 1 dag, 1 uke).

Du kan sette at dashboardet skal oppdateres automatisk ved å bruke knappen til høyre på skjermen. Du kan også se åpne saker til høyre for grafen. Ved å klikke på de individuelle sakene kan du gå til sakens tidslinje.

Du ser agent Dashboardet ved å klikke på Dashboard valget i hovedmenyen.

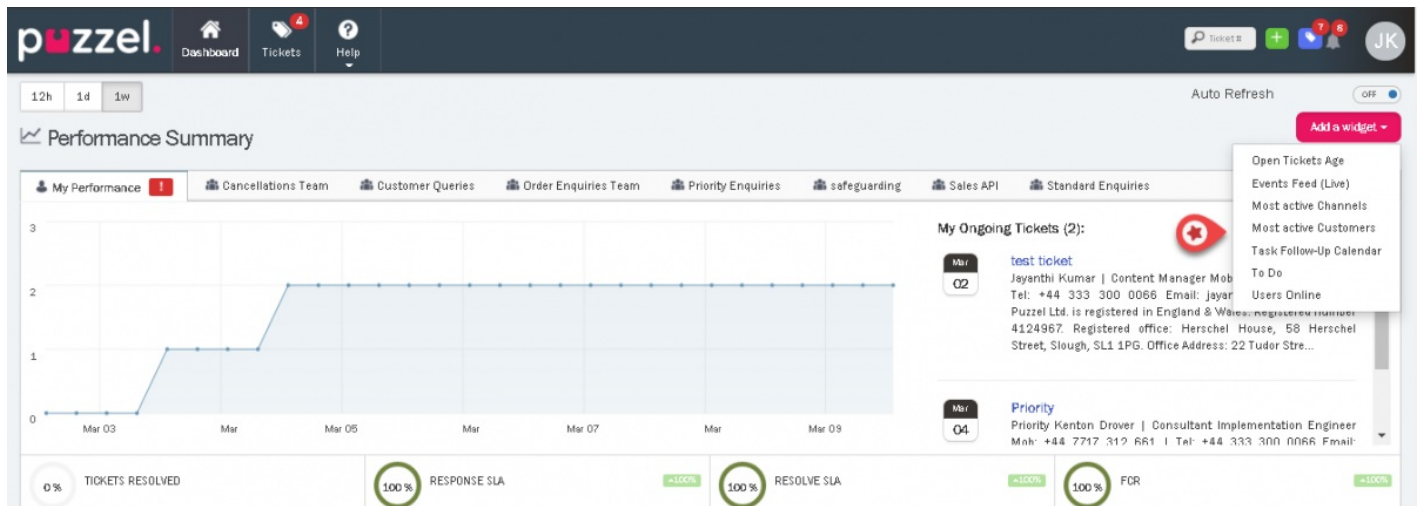


Nederst er listen over forskjellige statuser som er tilgjengelige for å måle ytelsen din. Informasjon om mål på svar og løsningsstider sikrer at du leverer den avtalte SLA. Du og agentene dine kan overvåke ytelsen på tjenestenivået og raskt oppnå målene dine som er avtalt. Du kan flyte musen over verdiene i grafen og eventuelle røde markører som vises for mer informasjon.

Du kan også legge til moduler på dashbordet ved å klikke på knappen Legg til en widget øverst til høyre på skjermen. Noen av widgetene som kan være nyttige i dine daglige aktiviteter, er listet nedenfor:

- **Alder på åpne saker:** Angir antall åpne billetter som nye som <1 og eldre enn 5 timer.
- **Saker som venter i dine Teams:** Viser hvor mange ikke-tildelte saker som er for mitt Team
- **Å gjøre:** Gjøreliste for å administrere pågående oppgaver
- **Oppgave oppfølging kalender:** En liste for å håndtere pågående oppgaver.

Hvis du vil vite mer om hvordan du oppretter oppgaver følge opp, kan du se artikkel om administratorveiledning [her](#).



Sammen med disse er Widget for Aktivitetsstrøm (Live) som viser endringene som skjer for alle tildelte saker. Dette inkluderer bare saker du har tilgang til. Du kan se saksopplysningene ved å klikke på saksnummeret når som helst.

Det er andre widgets som også hjelper til med å forstå antall brukere som er online, brukeren som har vært mest aktiv og kanalen som de fleste forespørsler kommer gjennom. Disse widgetene kan minimeres, maksimeres eller fjernes etter behov.

Note

Vi anbefaler agenter å legge til Oppgave oppfølging kalender widget slik at man kan ha oversikt over oppgaver og motta påminnelser.