

## Stille monitoring

Gebruikers met toegang tot de pagina “Stille monitoring” kunnen meeluisteren met gesprekken tussen bellers en vertegenwoordigers. Noch de beller noch de vertegenwoordiger zullen de stem van de luisteraar horen tijdens het gesprek.

Uw Puzzel oplossing kan ingesteld worden om de vertegenwoordiger te verwittigen dat hij/zij gemonitord wordt wanneer iemand een gesprek aan het monitoren is (een headset-icoon zal verschijnen in de applicatie en een korte piep (~0.3 sec) wordt afgespeeld voor de vertegenwoordiger). Als de meldingsfunctie echter is uitgeschakeld, zal de vertegenwoordiger niet weten dat zijn/haar gesprek wordt gemonitord.

Indien een oproep stil werd gevolgd, wordt dit in het [Archief](#) getoond.

Om een oproep te monitoren, moet u eerst zoeken naar een vertegenwoordiger om te monitoren. Zoek naar vertegenwoordigers op basis van hun naam of de gebruikersgroep waartoe ze behoren. U kunt ook zoeken naar vertegenwoordigers die de status “Verbonden” hebben door te klikken in het vak “Verbonden vertegenwoordigers”.

Home » Services » Silent Monitoring

### Silent Monitoring

There is no active Silent Monitoring request at the moment

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent:  User Group:  Connected Agents

Agent Name	Agent's Phone Number	Skills	User Group	Status	Status Duration
------------	----------------------	--------	------------	--------	-----------------

Als een vertegenwoordiger een headset naast haar naam heeft, heeft u of een andere gebruiker al om een stille monitoring van deze vertegenwoordiger gevraagd. Er kan slechts één gebruiker per keer naar een vertegenwoordiger luisteren.

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent:  User Group:  Connected Agents

Agent Name	Agent's Phone Number	Skills	User Group	Status	Status Duration
<a href="#">Christian Thorsrud (thochri)</a>	Softphone	<a href="#">All requests</a>	Admins	Logged off (0)	1d 01:36:32
<a href="#">Thomas Rødseth (Thomas)</a>	Softphone	<a href="#">All Phone Queues</a>	Admins	Ready	3:27:25

Zodra u de vertegenwoordiger heeft gevonden die u wilt monitoren, klikt u op zijn/haar naam en het venster “Stille monitoring aanvragen” zal verschijnen.