

Details van Vertegenwoordiger

Klik op Vertegenwoordiger in de kolom Vertegenwoordiger in het wachtrijoverzicht om de detailpagina Vertegenwoordiger te openen.

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

De pagina is verdeeld in twee delen:

- **Overzicht van vertegenwoordigers:** Toont het aantal vertegenwoordiger per status. Als uw oplossing groepnummers bevat, worden deze in aparte rijen getoond
- **Details van vertegenwoordigers:** Een lijst met informatie over elke vertegenwoordiger in de gekozen wachtrij. In de kolom "Wijzig status" kunt u vertegenwoordigers aan- of afmelden en hun pauzetype wijzigen. Rijen (vertegenwoordigers) die in het grijs zijn, vertegenwoordigen vertegenwoordigers die eerder in deze wachtrij zijn aangemeld.

Home » Real-time » Queue Overview » 2. Support

Overview of Agents: 2. Support ?

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

Agent Details: 2. Support ?

Filter:

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		6:59:39	Log on
Asen Tahchivski (asent)	Softphone	Social Media		6:18:11	Log on
Bob Builder (agent101)	Softphone	Profile X		6:53:27	Log on
Christian Thorsrud (thochri)	Softphone	Chat		6:01:09	Log on
Farhad Fatemi (Farhad)	Softphone	E-mail		6:01:04	Log on
Jo Sverre Lindem (linjos)	Softphone	E-mail		6:32:59	Log on
Kristian Varrang (varkri)	Softphone	All Phone Queues	Logged off (0)	28d 00:34:51	Log on

Set Pause

Set status to pause for user: paal-agent

Administration

Confirm

Voor vertegenwoordigers in status Verbonden tonen we ook de **wachtrijsnaam** tussen haakjes, tenzij de beller in wacht is gezet, de vertegenwoordiger in een consultgesprek of een agent-to-agent gesprek zit, of als dit een uitgaand gesprek is waarbij de gebelde partij nog niet heeft opgenomen.

Als een agent op Pauzeren (of Afmelden) klikt terwijl hij verbonden is (niet aanbevolen!), wordt deze agent hier weergegeven met de status Onderbroken (of Afgemeld), zelfs als de status van de agent [Gepauzeerd en verbonden] of [Afgemeld en Verbonden]. Agenten moeten op pauze klikken (of uitloggen) terwijl ze in statusafsluiting zijn of klaar zijn.

Door op de naam van een vertegenwoordiger te klikken, wordt de Ticker van deze vertegenwoordiger geopend.

Statusduur en schriftelijke verzoeken

Een vertegenwoordiger die schriftelijke verzoeken in Puzzel kan beantwoorden, krijgt de status Beschikbaar (N) of Bezet (N) als hij N actieve schriftelijke verzoeken heeft en geen actief gesprek. De waarde voor Blokkeer telefoon indien > x schriftelijke verzoeken bepaalt wanneer de status verandert van Beschikbaar naar Bezet. Merk op dat de statusduur niet gereset wordt op deze pagina wanneer een vertegenwoordiger verandert van Ready (x) naar Ready (y) of van Bezet (x) naar Bezet (y), zodat u niet altijd kunt zeggen wanneer de vertegenwoordiger voor het laatst een schriftelijk verzoek heeft ontvangen of afgewerkt. Bij het toewijzen van gesprekken en schriftelijke verzoeken aan vertegenwoordigers, houden we echter bij wanneer vertegenwoordigers het laatste verzoek hebben ontvangen/afgewerkt.