

## Stille bewakingsverzoek

Zodra uw Silent Monitoring-verzoek is opgeslagen, worden de details van uw verzoek in de linkerbovenhoek van de Silent Monitoring-pagina weergegeven.

Als de agent die je wilt monitoren al in een Puzzel-oproep zit, krijg jij/de luisteraar direct een oproep. Als de gekozen agent niet bezig is met een Puzzel-oproep, dan wordt u/de luisteraar gebeld de volgende keer dat de agent in een Puzzel-oproep verwickeld is. Let op: er is geen garantie dat de agent die je wilt volgen binnen de tijdslimiet een oproep van Puzzel zal ontvangen en beantwoorden. De reden kan zijn dat de agent zich afmeldt/op Pauze klikt of dat er weinig inkomende oproepen zijn in de wachtrij die de agent beantwoordt.

Home » Services » Silent Monitoring

### Silent Monitoring

**Silent Monitoring Request Information**

Listen in ordered by	Paal Kongshaug (paal)
Listener	Paal Kongshaug (paal) (softphone)
Monitored agent	Henrik Kusoa (kushen)
Request Details	2 calls until 17:00

[Delete](#)

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent:  User Group:  Connected Agents  [Search](#)

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

Als Puzzel de telefoon van de luisteraar belt zodat de luisteraar kan meeluisteren met het gesprek van de agent met de beller, verschijnt de **Call informatie** (bellernummer, toegangsnummer, wachtrijnaam) in de rechterbovenhoek van de Silent monitoring pagina voor de gebruiker die beval de stille bewaking.

Home » Services » Silent Monitoring

### Silent Monitoring

**Silent Monitoring Request Information**

Listen in ordered by	Paal (paal)
Listener	Paal (paal) (softphone)
Monitored agent	paal-agent (paal-agent)
Request Details	3 calls until 15:00

[Delete](#)

**Call information**

Access Number	95510009
Calling Number	48142907
Queue Name	q_support

▼ Search/Select Agent ?

Search Agent:  User Group:  Connected Agents  [Search](#)

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

Het telefoonnummer dat wordt weergegeven op de telefoon van de luisteraar is een Puzzel toegangsnummer (moet worden geconfigureerd).

Als de agent een consultatiegesprek voert terwijl hij wordt meegeluisterd, kan de luisteraar het gesprek nog steeds volgen. Als de agent die wordt bewaakt het gesprek echter doorverbindt, wordt de verbinding met de luisteraar verbroken.

Eén Puzzel Admin gebruiker kan meer dan één actief Silent monitoring verzoek tegelijk hebben. Dit kan handig zijn als u een

persoon zonder toegang tot de Silent Monitoring-pagina (bijvoorbeeld een nieuwe agent) wilt laten luisteren naar sommige oproepen die worden beantwoord door een ervaren agent, terwijl u tegelijkertijd naar een andere agent wilt luisteren. U moet geen Silent monitoring op 2 verschillende agents tegelijk bestellen met uzelf als luisteraar, aangezien het zeer waarschijnlijk is dat de 2 agents tegelijkertijd verbonden zullen zijn!