

Stille bewaking

Wanneer een supervisor opdracht geeft voor de stille monitoring van een vertegenwoordiger, voert hij of zij het telefoonnummer in of selecteert hij of zij de Softphone van een gebruiker die moet worden opgeroepen (het nummer van de luisteraar). Wanneer de geselecteerde vertegenwoordiger een oproep beantwoordt, wordt het nummer van de luisteraar gebeld. Als een gesprek stilletjes is afgeluisterd, worden het nummer van de luisteraar en de begin- en eindtijd van de af luistering voor het gesprek getoond. Daarnaast kunt u zoeken naar oproepen die stil zijn afgeluisterd door het nummer van de luisteraar of alleen * in te voeren in het veld Geavanceerd zoeken onder Afgeluisterd door.