

## Agent Details

Klicka på Agent i agentkolumnen i kö-översikten för att öppna sidan Agent Details.

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

Sidan är indelad i två delar:

- **Overview of agents:** Visar antalet agenter per status. Om din lösning innehåller några gruppnummer visas dessa på separata rader
- **Agent details:** En lista med information om varje agent i den valda kön. I kolumnen Change Status kan du logga på/av agenter och ändra deras paustyp. Rader (agenter) som är gråa representerar agenter som har loggats in på den här kön tidigare.

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	<a href="#">Phone Support</a>	Ready (0)	1:08	<a href="#">Log off</a>   <a href="#">Set Pause</a>
Andreas Wallin (anwa)	Softphone	<a href="#">Chat</a>		6:59:39	<a href="#">Log on</a>
Asen Tahchivski (asent)	Softphone	<a href="#">Social Media</a>		8:19:41	<a href="#">Log on</a>
Bob Builder (agent01)	Softphone	<a href="#">Profile X</a>		8:53:27	<a href="#">Log on</a>
Christian Thorsrud (thochr)	Softphone	<a href="#">Chat</a>		8:01:09	<a href="#">Log on</a>
Farhad Fatemi (Farhad)	Softphone	<a href="#">E-mail</a>		8:01:04	<a href="#">Log on</a>
Jo Sverre Lindem (linjos)	Softphone	<a href="#">E-mail</a>		8:32:59	<a href="#">Log on</a>
Kristian Varrang (varkr)	Softphone	<a href="#">All Phone Queues</a>	Logged off (0)	28d 00:34:51	<a href="#">Log on</a>

**Set Pause**

Set status to pause for user: paal-agent

Administration

[Confirm](#)

För agenter i status Connected visar vi kön inom parentes, såvida inte den som ringer är i vänteläge, agenten är i ett konsultsamtal eller agent-till-agent-samtal, eller om det här är ett utgående samtal där den uppringda parten ännu inte har svarat.

En agents Ticker öppnas när du klickar på en agents namn.

## Statusvaraktighet och skriftliga förfrågningar

En agent som kan svara på skriftliga förfrågningar i Puzzel visas med status Ready (N) eller Upptagen Busy (N) när du har N aktiva skriftliga förfrågningar och inget aktivt samtal. Värdet för Block phone if > x written requests avgör när status ändras från Ready till Busy. Observera att Status duration inte återställs på den här sidan när en agent ändras från Ready (x) till Ready (y) eller från Busy (x) till Busy (y), så du kan inte alltid se när agenten senast tog emot eller avslutade en skriftlig förfrågning. Vid tilldelning av samtal och skriftliga förfrågningar till agenter håller vi dock reda på när agenter tog emot/avslutade den senaste förfrågningen.