

User Groups

Ett filter i området User Groups kan vara aktivt för Puzzel in general, Statistics och/eller Archive.

Aktiverat för:

- **Puzzel in general:** Markera här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se agenter i de valda användargrupperna i administrationsportalens vy Real-time User group i Ticker under fliken Users, och i agentapplikationen där du söker på agenter. Ett användargruppfilter påverkar också vilka användare och uppgifter som kan ses av en agent på fliken Scheduled tasks.
- **Statistics:** Markera här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se agenterna i de valda användargrupperna i statistikrapporter som grupperar trafik per användargrupp eller agent, exempelvis Details per user group per queue och Details per agent.
- **Archive:** Markera här om du vill att användare som har tilldelats det här filtret bara ska se förfrågningar som har besvarats av agenter i de valda användargrupperna i arkivet.

Note

Ett inkommande samtal kan ha anslutits till olika agenter i olika systemköer genom vidarekoppling. Om ett inkommande samtal innehåller ett agentsamtal som användaren bör se, visas hela samtalets allmänna information, men användaren kommer inte att ha tillgång till samtalsinspelningar från köer/agenter som hen inte