

## Request Silent Monitoring

I fönstret Request Silent Monitoring måste du välja "listener". Medlyssnaren är vanligtvis du, men du kan exempelvis låta en oerfaren agent lyssna på en erfaren agents samtal.

- Om du vill lyssna anger du ditt eget telefonnummer eller väljer My softphone
- Om du beställer Listen in on behalf of another user, vänligen ange den andra användarens (mobil)telefonnummer eller välj rätt användargrupp och användarnamn så att den här personen får medlyssningssamtalet till sin Puzzel softphone.

Telefonnummer (fasta eller mobila) måste innehålla 00 och landskod.

Lyssnarens Softphone (i agent.puzzel.com) måste vara inloggad på kön (med valfri profil som innehåller telefon) för att ta emot medlyssningssamtalet. Vi rekommenderar att lyssnaren är i ett (gult) paustillstånd (exempelvis admin) eller använder en profil som inte innehåller inkommande köer i väntan på att ta emot medlyssningssamtalet.

Home » Services » Silent Monitoring

### Silent Monitoring

Search/Select Agent ?

Search Agent:

Agent Name

[Henrik Kusoa \(kushen\)](#)

Status Duration

0:46

#### Request Silent Monitoring ?

Listen in on agent: **Henrik Kusoa (kushen)**

**The listener**

My softphone

Select User Group

calls until  today

Add

Därefter anger du hur många samtal du vill avlyssna (standard 1) och vid vilket klockslag. Skälet till att du måste ange en tidsgräns är för att undvika situationer där Puzzel ringer dig när du är upptagen (exempelvis sitter i ett möte).

När du har fyllt i relevant information klickar du på Add.